Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Ministère du Tourisme

Rapport annuel 1986-1987

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
le ministère du Tourisme

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 4e trimestre 1987
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-08558-6
ISSN 0831-5337

© Gouvernement du Québec

Monsieur Pierre Lorrain
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la loi (L.R. 1977, c. M-24, a. 14), je suis heureux de vous transmettre le rapport annuel du ministère du Tourisme pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 1987.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités du Ministère et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Tourisme,
Michel Gratton

Québec, novembre 1987

Table des matières

La présentation du Ministère 7

Le mandat 7

La structure administrative du Ministère 7

L'organisation 7

Les effectifs selon les catégories d'emploi 7

Le personnel de direction au 31 mars 1987 8

La Direction et le soutien administratif 9

Le Cabinet du ministre 9

Le Bureau du sous-ministre et le Secrétariat du Ministère 9

La Direction des communications 9

La Direction des ressources humaines 10

La Direction des ressources financières 10

Le Service des ressources matérielles 10

La promotion et le développement du tourisme 13

La Direction générale des opérations 13

La Direction du marketing 13

Le Service de la commercialisation 13

Le Service de la promotion 14

Le Service de l'accueil et des renseignements touristiques 15

La Direction du crédit touristique 15

La Direction générale du développement 16

La Direction des projets spéciaux 16

La Direction de l'analyse et du développement 18

La Direction de l'hôtellerie 19

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec 20

La Société du Palais des congrès de Montréal 23

Annexes 25

Le budget 1986-1987 25

La représentation touristique à l'extérieur du Québec 26

Organigramme 27

La présentation du Ministère

Le mandat

Le ministère du Tourisme, créé en décembre 1984, a le mandat d'élaborer et de proposer au Gouvernement des politiques en matière de tourisme, d'en diriger et d'en coordonner l'exécution.

Ses principales responsabilités sont:

— élaborer et mettre en oeuvre des programmes d'aide en vue de contribuer au développement touristique du Québec;

— fournir aux entreprises et aux organismes les services qu'il juge nécessaires au développement touristique du Québec;

— administrer, exploiter et développer des équipements, des immeubles ou des territoires à vocation touristique;

— assurer la consultation et favoriser la concertation des ministères, des organismes et des personnes intéressés au tourisme;

— soumettre ses recommandations au Gouvernement sur les orientations et les activités de l'État et des organismes publics, chaque fois qu'elles peuvent avoir une incidence sur l'industrie touristique du Québec;

— participer, avec les ministères concernés, à l'élaboration et à la réalisation de programmes de coopération avec l'extérieur dans les secteurs où les échanges favorisent le développement touristique du Québec;

— proposer au Gouvernement et aux ministères concernés des mesures relatives à la formation et au perfectionnement du personnel travaillant dans le domaine du tourisme;

— participer au développement et à la promotion de l'offre touristique du Québec ou les coordonner;

— assurer le développement et la diffusion de l'information touristique, notamment au moyen de bureaux de renseignements et d'accueil;

— accorder, aux fins de l'exercice de ses fonctions et pouvoirs et avec l'autorisation du Gouvernement, une aide financière à tout organisme ou entreprise;

— exécuter ou faire exécuter, aux fins de l'exercice de ses fonctions et pouvoirs, des recherches, des études et des analyses;

— recueillir, compiler, analyser et publier des renseignements relatifs au tourisme.

Le Ministère a également charge de l'application des lois confiées en tout ou en partie à sa responsabilité:

— la Loi sur l'hôtellerie (L.R.Q., c. H-3);

— la Loi sur la Société du Palais des congrès (L.R.Q., c. S-14.1);

— la Loi sur l'aide au développement touristique (L.R.Q., c. A-13.1).

La structure administrative du Ministère

L'organisation

Le Ministère compte deux directions générales, les Opérations et le Développement. Pour leur part, le Secrétariat, la Direction des communications, la Direction des ressources humaines, la Direction des ressources financières et le Service des ressources matérielles relèvent directement du sous-ministre. L'organigramme du Ministère apparaît aux pages centrales du présent rapport.

Les effectifs selon les catégories d'emploi

Les effectifs au 31 mars 1987

Cadres supérieurs	20
Professionnels	97
Personnel enseignant	83
Agents de maîtrise — fonctionnaires	13
Agents de maîtrise — ouvriers	2
Employés de bureau, techniciens et assimilés	153
Ouvriers	11
Total	379*

* Ce nombre exclut les employés de la Société du Palais des congrès.

Le personnel de direction au 31 mars 1987

Ministre
Yvon Picotte

Directeur de cabinet
Normand Bolduc

Sous-ministre
Jacques-Yves Therrien

Secrétaire du Ministère
Philippe Vaillancourt

Sous-ministre adjoint aux Opérations
Michel Archambault

Directeur général du développement
Michel Carpentier

La Direction et le soutien administratif

Le Cabinet du ministre

Le mandat du ministre est de diriger le ministère du Tourisme et d'en assumer la responsabilité devant le Conseil des ministres, l'Assemblée nationale et les divers organismes centraux du gouvernement du Québec.

Pour sa part, le personnel du Cabinet conseille le ministre dans les dossiers qui relèvent de sa juridiction et assure la liaison avec les diverses unités administratives du Ministère, de même qu'avec les organismes qui relèvent du ministre.

Le Bureau du sous-ministre et le Secrétariat du Ministère

Le Bureau du sous-ministre a pour mandat de coordonner les stratégies relatives à l'établissement d'actions prioritaires pour le Ministère et d'élaborer des orientations et des mesures en matière de tourisme. Il assure, avec le sous-ministre adjoint aux Opérations et le Directeur général du développement, la coordination des activités du Ministère ainsi que le traitement de divers dossiers non prévus dans la programmation régulière.

Le Secrétariat, quant à lui, assure l'organisation et le suivi des réunions avec le ministre et des comités de gestion, coordonne les relations avec les organismes centraux et maintient la liaison entre les diverses unités administratives et le Cabinet du ministre. Il assume, de plus, la responsabilité de la coopération internationale.

Les Associations touristiques régionales

Le Ministère a procédé, au cours de l'exercice, à la révision du mode de financement des Associations touristiques régionales (A.T.R.). Ainsi celles-ci ont vu leur subvention totale pour fins de fonctionnement augmenter d'un maximum possible de 52 %. Pour les Offices, le volet fonctionnement est passé de 50 000 $ à 88 000 $ et le maximum du volet programmation a augmenté de 30 000 $ pour passer de 70 000 $ à 100 000 $. Chaque A.T.R. recevra en plus 10 000 $ pour le volet développement et huit d'entre elles toucheront une prime de 5 000 $ pour le volet éloignement.

Quant aux Offices du tourisme et des congrès de Montréal et Québec, la subvention maximale qu'ils recevront dorénavant sera de 260 000 $ comparativement à 250 000 $.

Loi d'accès aux documents des organismes publics

Le secrétaire a été désigné au Ministère comme responsable de la Loi d'accès aux documents des organismes publics.

Huit demandes ont été reçues au cours de l'année et l'information demandée a été transmise dans chaque cas.

Loi sur la protection des non-fumeurs

La responsabilité de l'application de la Loi a été déléguée au secrétaire du Ministère. Une politique, qui répond essentiellement aux exigences de la Loi, a été élaborée.

Un plan des locaux désignés non-fumeurs a été approuvé et la signalisation adéquate a été mise en place.

Quinze inspectrices et inspecteurs ont été nommés. Cependant, aucune infraction n'avait été signifiée au 31 mars 1987.

La Direction des communications

La Direction des communications a pour mission de faire connaître le Ministère, ses politiques, ses programmes et les actions de ses agents. Elle doit de plus assurer et coordonner les activités de communication afin de les rendre cohérentes et conformes aux grandes orientations du Ministère.

Dans le cadre de ses activités, la Direction a organisé un certain nombre de conférences de presse en plus de contribuer à quelques autres. Elle a rédigé plus d'une centaine de communiqués de presse ainsi qu'une cinquantaine de messages. Elle a, en outre, assuré la rédaction du rapport annuel et la réalisation du répertoire téléphonique du Ministère. La Direction a maintenu la communication à l'intérieur du Ministère par la publication du bulletin Mini-Tour.

La Direction des communications a, de plus, été appelée à fournir son soutien aux directions du Ministère pour la production de divers documents. Elle assume également la gestion et le prêt des appareils audiovisuels à l'intérieur du Ministère en plus de dispenser le service des renseignements généraux.

La Direction a participé activement aux événements suivants:

— salon Vacances Québec

— lancement de la brochure « **Destination congrès au Québec** »

— exposition « **Montréal en balade** »

— pelletée de terre C.A.R.I.M.

— remise des diplômes à la promotion 1986 de l'I.T.H.Q.

— gala des Grands Prix du tourisme québécois

Enfin, la Direction assure la liaison entre le Ministère et l'Office de la langue française pour l'application de la Charte de la langue française.

La Direction des ressources humaines

La Direction des ressources humaines voit à une saine gestion de la ressource humaine en jouant un rôle conseil auprès de la direction, des gestionnaires et de leurs employés. Elle est, entre autres, responsable de la dotation, des relations de travail, du développement des ressources humaines, de l'administration des avantages sociaux, des conditions de travail et de la gestion de la carrière.

Les principales réalisations

La mise à jour du plan d'administration inférieure (P.O.A.I.) pour l'ensemble des unités administratives a favorisé un meilleur contrôle de la gestion des effectifs du Ministère. Les descriptions, les analyses et les évaluations d'emploi ont pu ainsi être répertoriées.

Une politique ministérielle d'embauche pour le personnel occasionnel, élaborée et approuvée par les autorités, a mené à la constitution d'un fichier des emplois occasionnels. Ce fichier a été rendu opérationnel à l'aide de la micro-informatique. La Direction a, de plus, produit un dépliant d'information à l'intention des candidats à des postes occasionnels. Il est bon de rappeler que la Direction des ressources humaines embauche près de 800 occasionnels annuellement, soit l'équivalent de la gestion de 250 personnes/année.

L'application de la politique d'égalité en emploi, particulièrement le volet « femmes » , a permis la libération pour études de six employées avec traitement, dont une à plein temps et les autres à temps partiel.

Une politique ministérielle relative aux heures supplémentaires a été mise en application en vue de répondre aux exigences d'un budget de plus en plus restreint.

Enfin, les relations de travail, le contrôle de l'assiduité, les programmes et les politiques du Conseil du trésor en matière de temps partiel, de départs volontaires indemnisés, le dossier santé et sécurité du travail et la préparation à la retraite ont fait l'objet d'une attention constante et d'une application qualitative de la part de la Direction des ressources humaines.

La Direction des ressources financières

La Direction des ressources financières a pour mandat de fournir assistance et conseil à la haute direction et à l'ensemble des gestionnaires du Ministère en matière de gestion des ressources financières, en offrant les services opérationnels et conseils sur le plan de la programmation, du contrôle budgétaire, de l'octroi des contrats de services professionnels, de l'analyse et du contrôle des revenus.

Outre l'application à la consolidation de son organisation et de ses activités, la Direction s'est particulièrement intéressée à la formation des gestionnaires en diffusant à travers le Ministère des séances d'information traitant des dispositions de la Loi sur l'administration financière, du rôle des organismes centraux, des principes du système PPB, des grandes étapes opérationnelles de la gestion financière et de l'utilisation des fonds spéciaux.

La Direction a également procédé à la décentralisation de la vérification des frais de voyage en formant, dans chaque unité administrative, une personne attachée à la vérification. Ainsi, un guide regroupant l'essentiel de l'information pertinente en cette matière fut élaboré et transmis à ces personnes.

Le Service des ressources matérielles

Le Service des ressources matérielles a le mandat de planifier et de superviser les projets de construction et d'aménagement du Ministère. Conséquemment, il assure la gestion des biens mobiliers et immobiliers nécessaires au fonctionnement des différentes unités administratives. De plus, il conseille les gestionnaires du Ministère lors de leurs acquisitions de biens et de services.

L'aménagement

Ainsi, au cours de l'exercice 1986-1987, le Service des ressources matérielles a procédé au réaménagement des Maisons du tourisme de Stanstead, de Dégelis et de Québec. Il a aussi planifié la construction de la Maison de Rigaud. De plus, le Service a finalisé les déménagements de Québec (Place Québec) et de Montréal (tour de la Bourse), de même que le réaménagement du 710, place d'Youville, de la Direction des communications et de la Direction du crédit touristique.

D'autre part, il a procédé au déplacement de la téléphonie au Centre d'accueil et de renseignements international de Montréal (C.A.R.I.M.). Également, le Service des ressources matérielles a acquis, au profit de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, des espaces et équipements additionnels à l'édifice « Le Rigaud », situé en face de l'Institut.

L'approvisionnement

Le Service des ressources matérielles a procédé à l'approvisionnement du Ministère en fournitures, équipement et ameublement. Il a notamment entrepris l'informatisation de la gestion des approvisionnements et des équipements du Ministère.

La promotion et le développement du tourisme

La Direction générale des opérations

La Direction générale des opérations vise essentiellement à promouvoir le produit touristique québécois et à susciter, par ses programmes d'aide financière, le développement et le soutien d'initiatives privées dans les différents secteurs de l'industrie touristique.

La Direction du marketing

Le mandat de la Direction du marketing couvre trois champs d'activité:

— la commercialisation;

— la promotion;

— l'accueil et les renseignements touristiques.

Au cours de l'exercice écoulé, en plus des projets réguliers reliés à son mandat, certains projets spéciaux ont retenu l'attention de la Direction du marketing.

Opération « Madame Liberté »

À l'occasion du centenaire de la Statue de la Liberté, la Direction a fait publier un message d'amitié aux Américains. Le message diffusé dans le **U.S.A. Today**, tiré à 1 450 000 exemplaires, a également été remis sous forme d'affiche et de tableau aux partenaires clés du Ministère. Cette publicité diffusée aux États-Unis a apporté en retombées une large couverture de presse sur le Québec.

Salon Vacances Québec

Pour la quatrième année consécutive, la Direction a organisé le salon Vacances-Québec, qui réunissait 187 vendeurs québécois. Ce salon, destiné aux touristes québécois, a attiré 42 000 visiteurs. La session précédant l'ouverture a regroupé quant à elle 300 multiplicateurs de l'industrie touristique.

Chasse et pêche

Dans le cadre de l'**Entente auxiliaire Canada-Québec**, la Direction a mis au point un plan de marketing triennal pour la chasse et la pêche. Le lancement de ce programme auprès des pourvoyeurs a amené une soixantaine de demandes de participation.

Promotion conjointe avec Tourisme Ontario

Des pourparlers ont été entrepris avec Tourisme Ontario en vue de développer un programme marketing conjoint auprès des marchés outre-mer (Grande-Bretagne, Allemagne, Japon). Un document de consultation a été préparé à cette fin.

Rendez-vous Canada

La Direction a participé à cette bourse internationale de voyages tenue à Montréal en 1986 à laquelle se sont joints 30 vendeurs québécois.

Le Service de la commercialisation

Le Service de la commercialisation a pour mandat de rechercher, d'identifier ou de créer des occasions d'affaires intéressantes pour l'industrie touristique québécoise.

Les marchés sur lesquels il intervient activement sont, en plus du Québec, l'Ontario, les États-Unis, la France, la Grande-Bretagne, la République fédérale d'Allemagne et le Japon.

Tourisme Québec maintient des conseillers touristiques dans les villes suivantes:

—Atlanta;

—Boston;

—Chicago;

—Düsseldorf;

—Londres;

—Montréal;

—New York;

—Paris;

—Tokyo;

—Toronto.

Les tournées de familiarisation

Le Service a organisé 85 tournées de familiarisation à l'intention de professionnels du tourisme des marchés nord-américain et d'outre-mer afin de les familiariser avec le produit touristique québécois.

On dénombre en cours d'année quelque 1 700 acheteurs, influenceurs et multiplicateurs de toutes sortes qui ont ainsi testé le produit québécois à des

fins de constitution de forfaits dans les régions touristiques.

Le Service a, conjointement avec les vendeurs québécois, tenu douze séminaires d'information destinés à faire la promotion du Québec auprès des professionnels du tourisme des marchés nord-américain et d'outre-mer.

Il a de plus réalisé 250 promotions avec des professionnels du tourisme des marchés américain et d'outre-mer.

Les bourses de voyage et les foires

Tourisme Québec a piloté quelque 10% vendeurs québécois à six « *Ski Group* » , à douze salons « *Henry Davis* » ainsi qu'à quinze bourses et foires internationales. Il faut mentionner entre autres les salons de Stuttgart, de Munich, de Hambourg, de Bruxelles, le Salon mondial du tourisme de Paris, le « *World Trade Market* » de Londres, National Tour Broker, Incentive Travel Meeting and Executives Show, la Foire de Berlin et Rendez-vous Canada.

Les programmes d'aide financière

Le programme d'aide **Promotion coopérative** vise à augmenter les ventes de forfaits existants ou à faciliter le lancement de nouveaux forfaits. Dans ce but, 145 grossistes ou réceptifs ont bénéficié d'une aide totale de 69 800 $ pour la promotion coopérative.

Pour sa part, le programme **Aide aux congrès** vise à attirer les congrès canadiens au Québec. Il contient de plus un second volet, supporté quant à lui par **l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique**, dont le but est de promouvoir, prospecter et solliciter des congrès internationaux.

En vertu de ce programme, 30 ententes conjointes de promotion de congrès ont été conclues dont 12 dans le cadre de l'**Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique**.

Le Service de la promotion

Les mandats dévolus au Service de la promotion portent sur trois aspects:

—la mise en oeuvre de programmes de publicité commerciale dirigés vers des marchés et des clientèles cibles afin de maintenir et renforcer le positionnement du Québec comme destination touristique;

—la coordination d'activités de relations publiques auprès des journalistes et des leaders d'opinion afin d'accroître l'impact des efforts promotionnels par l'obtention d'une publicité gratuite et favorable au Québec;

—la production de documents écrits et audiovisuels afin de mettre en valeur toutes les facettes des différents produits touristiques québécois.

La publicité

Le Service de la promotion a mené trois campagnes publicitaires auprès de marchés hors Québec.

Au cours de l'exercice écoulé, la campagne agrément été « *Come say Bonjour* » a été reprise sur les marchés ontarien et américain. Cette campagne, destinée à positionner le Québec comme une destination unique, dynamique et hospitalière, a suscité 135 000 demandes de renseignements. Il s'agit d'une augmentation de 52 % par rapport à l'année précédente.

Également répétée au cours de l'année écoulée, la campagne ski « *Québec skiing à la française* », conduite sur les marchés ontarien et américain, a amené 146 000 demandes d'information, soit une augmentation de 10 % par rapport à l'année précédente.

Enfin, une campagne congrès sous le thème « *If you don't have a clue where to meet next, here's a couple of dozen* » a également été menée sur les marchés ontarien et américain.

En complément à ces campagnes publicitaires et afin d'améliorer la qualité de l'accueil aux touristes, le Service de la promotion a fait la distribution d'éléments promotionnels « **Bonjour** » auprès des entreprises touristiques du Québec.

Enfin, le programme de **Publicité coopérative** a été reconduit afin de permettre aux partenaires de l'industrie touristique de se regrouper pour annoncer leurs produits auprès des marchés québécois, ontarien et américain. Le Ministère, qui assume les frais du tiers de cette publicité au Québec et la moitié à l'extérieur du Québec, y a injecté 1,1 million de dollars alors que l'entreprise privée y investissait 1,3 million de dollars.

Les relations publiques

Le Service de la promotion a organisé 150 tournées de familiarisation dans les régions touristiques du Québec à l'intention de 367 rédacteurs touristiques. Il a de plus planifié, dans le cadre des campagnes publicitaires, cinq rencontres de presse hors Québec. Ces activités ont généré des retombées de l'ordre de 4,5 millions de dollars en couverture de presse.

En collaboration avec les partenaires de l'industrie touristique, le Service a participé à onze salons de ski, cinq salons de chasse et pêche ainsi qu'au salon Vacances Québec.

Le programme de **Promotion des événements touristiques** a permis au Ministère, en règlant une partie des coûts, de participer à la promotion de 28 événements majeurs susceptibles d'attirer bon nombre de touristes de l'extérieur du Québec. Quinze de ces événements ont obtenu de l'aide dans le cadre de l'**Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique**.

L'édition

Le Service de la promotion a poursuivi, au cours de l'exercice écoulé, son programme d'édition afin d'appuyer les efforts de commercialisation et de promotion du produit touristique. La production de 48 imprimés de nature informative et promotionnelle a donné lieu à un tirage total de 5 056 875 exemplaires.

Le Service de l'accueil et des renseignements touristiques

Le Service de l'accueil et des renseignements touristiques a le mandat d'offrir aux touristes l'accueil et les renseignements adéquats. Ses principales activités sont reliées à:

— l'exploitation de huit Maisons du tourisme, permanentes ou saisonnières, où les préposés aux renseignements ont répondu à plus de 350 000 demandes;

— l'opération d'un central téléphonique couvrant tout l'est de l'Amérique du Nord et vers lequel 236 000 appels ont été acheminés;

— un service de correspondance qui a donné suite à 33 000 demandes écrites de renseignements;

— la distribution de publications touristiques produites par le Ministère;

— l'émission de permis d'opération aux bureaux d'information touristique.

Le Service gère de plus des programmes d'aide financière et technique afin de permettre aux Associations touristiques régionales d'améliorer la qualité de l'accueil dans leur région. Ceci a donné lieu notamment à:

— la production de trois nouveaux guides touristiques régionaux et la réédition de neuf autres;

— l'implantation de la Maison du tourisme du Pays-de-l'Érable.

Le Service a également poursuivi ses recherches et ses études dans les domaines suivants:

— la signalisation du produit touristique sur le réseau routier;

— la diffusion des renseignements touristiques dans les haltes routières par le biais de panneaux de signalisation.

La Direction du crédit touristique

En plus d'informer et de conseiller les requérants de demandes d'aide financière soumises en vertu de la Loi sur l'aide au développement touristique administrée par la Société de développement industriel du Québec ou de certains volets de l'**Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique**, la Direction du crédit touristique a aussi le mandat de favoriser le développement de l'industrie québécoise. Pour ce faire, elle recommande les projets jugés pertinents en fonction des priorités établies et détermine le montant ainsi que la forme de l'aide allouée.

De plus, à la demande du Ministère de l'Industrie et du Commerce, la Direction a été appelée à fournir des avis sectoriels en vertu des programmes **Bourse d'affaires** et **Prêt de capitalisation** qui, pour sa part, a pris fin le 31 décembre 1986.

Au cours de l'exercice écoulé, la Direction du crédit touristique a enregistré une augmentation de 37 % du nombre de demandes d'aide financière et traité 41 % plus de dossiers. Au 31 mars 1986, 72 dossiers étaient encore à l'étude. Au cours de 1986-1987, la Direction a reçu 290 nouvelles demandes d'aide financière en vertu des programmes **Aide au développement touristique**, **Prêt de capitalisation** et **Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique**. De ce nombre, 156 demandes ont été acceptées, 56 refusées et 74 retirées par les promoteurs. Au 31 mars 1987, il restait 76 dossiers à l'étude.

Pour sa part, la Société de développement industriel du Québec a entériné les recommandations du Ministère dans 114 cas.

Bilan par programme et par catégorie de projets

Dossiers autorisés par la Société de développement industriel du Québec 1986-1987

Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique	Nombre de dossiers	Investissement	Montant de l'aide*
Hébergement	5	18 680 834	5 000 000
Ski alpin	1	8 529 000	1 631 000

* Le gouvernement fédéral fournira la moitié de ces montants.

Aide au développement touristique	Nombre de dossiers	Investissement	Montant de l'aide
Hébergement*	51	57 056 361	8 888 490
Activités milieu naturel	23	3 663 572	766 643
Centre d'intérêt	1	305 000	58 000
Activités récréatives	1	430 000	103 000

* *Ces chiffres comprennent également les investissements en activités récréo-touristiques réalisés par les entreprises d'hébergement.*

Prêt de capitalisation	Nombre de dossiers	Investissement	Garantie de prêt	Prise en charge d'intérêts
Hébergement	28	19 313 860	6 751 275	2 469 337
Activités milieu naturel	4	1 328 800	565 110	257 985

La Direction générale du développement

La Direction générale du développement élabore et propose des politiques en matière de tourisme. Elle analyse les activités et les orientations de l'État et des organismes publics, lorsqu'elles peuvent avoir une incidence sur l'industrie touristique, et fait ses recommandations.

La Direction des projets spéciaux

La Direction remplit deux mandats distincts. Elle assure et coordonne la représentation du Ministère au Comité de gestion de l'**Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique**. Elle doit, de plus, analyser les projets touristiques moteurs à caractère public ou les projets d'infrastructures susceptibles de générer des investissements touristiques privés en périphérie et en assurer le suivi.

L'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique

Signée en janvier 1985, l'**Entente**, dont le but est d'augmenter la clientèle touristique nationale et internationale, est un cadre d'intervention commun des deux paliers de gouvernement.

Répartition des coûts (millions $)

Description des programmes	Coût total estimatif	Canada	Québec
Développement des marchés touristiques	12,0	6,0	6,0
Développement des stations touristiques de ski alpin	35,0	17,5	17,5
Projets touristiques moteurs privés ou publics	40,0	20,0	20,0
Zone périphérique du parc Saguenay	10,0	5,0	5,0
Études de faisabilité et plans de développement	2,0	1,0	1,0
Administration de l'Entente	1,0	0,5	0,5
Total	**100,0**	**50,0**	**50,0**

Au cours de l'exercice 1986-1987, l'**Entente** a fait l'objet de deux amendements majeurs. Le premier a permis, à même le volet consacré aux projets touristiques moteurs, de réserver une somme de dix millions afin de supporter des projets dans la zone périphérique du parc Saguenay. Le second, quant à

lui, a resserré les critères d'éligibilité pour les projets reliés au ski alpin ainsi que modifié la forme de l'aide financière qui leur était destinée. Pour ces projets, le *prêt sans intérêt* a remplacé la *subvention*.

Deux cent quarante-cinq projets ont été soumis dans le cadre de l'**Entente** depuis sa signature en janvier 1985 jusqu'au 31 mars 1987. De ce nombre, 82 projets ont été recommandés à une aide, 64 sont à l'étude et 99 ont été soit abandonnés soit refusés.

Le ministère du Tourisme assume à même ses budgets 15 507 070 $ des engagements du Québec dans l'**Entente**. Ses engagements touchent les projets moteurs à caractère public, les projets de développement des marchés touristiques (**marketing**) et les projets d'études.

La Société de développement industriel du Québec assume des engagements de 8 951 000 $ liés aux investissements de promoteurs privés. Enfin, le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche assume des engagements de 6 913 350 $ portant essentiellement sur les projets de ski alpin engagés en 1985-1986.

Projets recommandés par le Comité de gestion de janvier 1985 au 31 mars 1987

Volets	Nombre de projets	Engagements ($)	Enveloppe de l'Entente ($)	Solde disponible ($)
Développement des marchés touristiques	32	1 830 160	12 000 000	10 169 840
Développement des stations touristiques de ski alpin	10	21 968 000	35 000 000	13 032 000
Projets touristiques moteurs privés ou publics	19	37 443 000	40 000 000	2 557 000
Zone périphérique du parc Saguenay	3	374 220	10 000 000	9 625 780
Études de faisabilité et plans de développement	12	949 376	2 000 000	1 050 624
Administration de l'Entente	6	199 064	1 000 000	800 936
Total	**82**	**62 763 820**	**100 000 000**	**37 236 180**

Les projets spéciaux

On entend par **projet spécial** une intervention pour soutenir la réalisation d'un projet d'investissement jugé important par le Ministère et qui ne peut se faire dans le cadre de programmes réguliers ou normés. Il s'agit le plus souvent de projets d'investissement à caractère public dans l'infrastructure touristique. Leur financement peut être assuré ou non par l'**Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique**.

Le rôle de la Direction des projets spéciaux consiste à évaluer les projets touristiques moteurs à caractère public qui lui sont soumis, proposer des solutions pour les projets jugés valables, assurer le suivi d'exécution des projets retenus et, enfin, recommander le paiement.

Au début de l'exercice 1986-1987, la Direction des projets spéciaux avait la charge et assurait le suivi de quatre projets spéciaux. Huit autres projets spéciaux à caractère public ont été évalués au cours de l'année. Trois ont été acceptés pour des engagements de 8 116 000 $. Trois autres sont dans le processus décisionnel et deux n'ont pas été retenus.

Il faut noter l'importance accordée au développement de la station touristique internationale Magog-Orford faisant ainsi suite aux engagements pris lors de la Conférence socio-économique de l'Estrie. Les projets « *Tête du Lac Memphrémagog* » et « *Égout du mont Orford* » en sont l'expression.

Évolution des projets spéciaux approuvés au 1er avril 1986

Nom du projet	Budget dépensé en 1986-1987 ($)	Commentaires
C.A.R.I.M.	3 600 000	Construction en marche
Tête du Lac Memphrémagog (phase I)	356 000	réalisé
Musée des beaux-arts		retardé d'un an
Percé, rue du Quai	115 500	complété
Égout du mont Orford		construction en marche

La Direction de l'analyse et du développement

Le mandat de la Direction de l'analyse et du développement consiste à:

— concevoir, planifier et évaluer les politiques et les programmes de développement touristique du Ministère;

— assurer le développement du produit touristique en concertation avec les partenaires régionaux et gouvernementaux;

— produire et faire l'analyse d'indicateurs de performance du secteur touristique.

La conception, la planification et l'évaluation des politiques et des programmes

En regard de ce secteur d'activité, la Direction a fait effectuer, à la demande de la Direction du marketing, un sondage afin d'évaluer l'impact de la campagne publicitaire agrément été menée en Ontario et aux États-Unis en 1986. Elle a également procédé à l'évaluation des événements à caractère touristique.

Au cours de l'exercice écoulé, la Direction a été appelée à fournir 400 avis. De ce nombre, 140 l'ont été à la demande du Ministère et 40 pour le compte de l'Environnement. Une quarantaine d'avis concernaient des projets d'études de faisabilité soumis dans le cadre de l'**Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique** alors que 110 municipalités régionales de comté ont reçu des avis leur soumettant les orientations du Ministère, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme.

La Direction a, de plus, participé à la révision de la Loi sur l'hôtellerie afin d'en améliorer les dispositions actuelles et d'élaborer une nouvelle législation: la Loi sur les établissements touristiques.

Le développement touristique régional et sectoriel

En collaboration avec les Associations touristiques régionales, la Direction de l'analyse et du développement a mis l'accent sur la production des plans de développement touristique régionaux. Cette vaste opération de planification régionale, réalisée avec le concours des Associations touristiques régionales ainsi que des partenaires privés et publics, s'est concrétisée au cours de l'année 1986 par la finalisation des plans de développement des régions suivantes:

— Coeur-du-Québec;

— Pays-de-l'Érable;

— Saguenay – Lac-Saint-Jean – Chibougamau – Chapais;

Par ailleurs, deux plans ont été révisés, soit ceux des régions du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie.

La Direction a, de plus, effectué le démarrage des plans de développement des régions:

— Estrie;

— Îles-de-la-Madeleine;

— Kativik;

— Lanaudière;

— Manicouagan;

— Outaouais;

— Québec.

Dans le but d'assurer le développement harmonieux de l'offre touristique régionale en fonction des objectifs généraux du Ministère, la Direction a supervisé, grâce à son équipe de développement régional, la réalisation de dix études de faisabilité en collaboration avec des partenaires privés ou publics.

Elle a de plus représenté le Ministère aux conférences socio-économiques des Laurentides et de l'Outaouais ainsi qu'au mini-sommet de la M.R.C. de l'Or Blanc, en plus de participer à des conférences administratives régionales.

La production et la diffusion de statistiques et d'indicateurs de performance

La Direction s'est efforcée de constituer des outils destinés à mieux cerner l'envergure du tourisme au Québec. À cette fin, elle a publié des documents fournissant des données de base sur le ski alpin et de randonnée, la motoneige, les vacances au Québec, les croisières, etc. Elle a également procédé à une étude sur le développement du tourisme de santé et effectué une analyse des données des marchés américain et canadien à partir d'une enquête sur les Américains effectuée par la firme Longwood et de l'*Enquête des voyages des Canadiens* produite par Statistique Canada.

La Direction a également établi une banque de données sur les congrès à la suite d'une enquête qu'elle a menée auprès des associations tenant des congrès au Québec ou susceptibles d'en tenir.

La Direction publie *Le baromètre touristique*, un bulletin mensuel fournissant des indicateurs sur l'évolution de la situation touristique.

La Direction répond, en outre, à de multiples demandes d'information statistique sur le tourisme québécois. Elle a participé activement aux groupes de travail mis sur pied au niveau national pour analyser les données de base sur le tourisme (*National Task Force*); elle a appuyé la création de l'Institut canadien de recherche sur le tourisme qui relève du Conference Board du Canada.

La Direction de l'hôtellerie

La Direction de l'hôtellerie a le mandat d'assurer la gestion des actions nécessaires à l'application de la Loi sur l'hôtellerie. Elle a également la responsabilité de procéder à la classification des établissements hôteliers et des salles à manger.

En plus d'assumer les tâches reliées à son mandat, la Direction a participé à des projets spéciaux. Elle est appelée, de plus, à fournir des données aux partenaires touristiques sur les établissements hôteliers, les restaurants et les campings.

La Loi sur l'hôtellerie

L'application de la Loi sur l'hôtellerie génère plusieurs tâches administratives dont voici les principales:

— l'émission et le renouvellement des permis:	
– établissements hôteliers	1 892
– restaurants	12 000
– campings	715
— l'inspection des établissements hôteliers;	2 000
— le traitement des plaintes;	210
— les poursuites dans les cas de dérogation à la loi;	47
— la perception des droits prescrits.	1 000 000 $

La classification des établissements hôteliers et des salles à manger

La classification des établissements hôteliers et des salles à manger s'est poursuivie cette année. Des modifications ont cependant été apportées aux procédures de classification à la suite des orientations retenues par le Comité de gestion du Ministère.

Un certain nombre de dossiers ont été soumis au Comité d'officialisation pour décision. Les dossiers déposés au Comité sont ceux pour lesquels la Direction de l'hôtellerie a proposé une classification à la hausse ou à la baisse par rapport à celle de l'année précédente.

Le Comité s'est réuni deux fois. La première séance a porté sur l'analyse de 173 dossiers de salles à manger et 108 dossiers d'hébergement. Des contre-visites furent demandées dans certains cas. La seconde séance a permis d'examiner ces dossiers, de même que ceux portés en appel par des exploitants à la suite d'une classification à la baisse.

La révision des critères de classification des établissements hôteliers et des salles à manger

Une analyse du programme de classification a été faite afin de poser un diagnostic sur ses différents aspects, son contenu, son fonctionnement, sa méthodologie et son déroulement administratif.

À cette fin, une centaine d'établissements hôteliers, choisis en fonction des caractéristiques pertinentes à l'analyse, ont été visités. De plus, un certain nombre de systèmes étrangers ont été analysés, notamment ceux de la Suisse et de l'Ontario. À la suite de ces travaux, des modifications seront apportées au programme en 1987-1988.

La révision de la Loi sur l'hôtellerie

La priorité a été accordée à la révision de la Loi sur l'hôtellerie. Au cours de l'exercice, les principaux travaux ont consisté en la formulation de principes directeurs, la coordination interministérielle avec le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche et la rédaction d'une position commune, la consultation avec les ministères concernés et les intervenants et, enfin, la rédaction finale.

L'Assemblée nationale adoptait en mars 1987 le projet de loi 152, Loi sur les établissements touristiques.

La révision de la réglementation découlant de la Loi sur l'hôtellerie

La révision complète de la réglementation découlant de la Loi sur l'hôtellerie a été entreprise au cours de l'exercice. Un projet de réglementation sur les établissements touristiques est en préparation et devrait être adopté par le Gouvernement en 1987-1988.

La classification des pourvoiries

Le ministère du Tourisme a collaboré avec le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche à la bonne marche de ce dossier. Sa contribution a porté sur la validation des critères et des procédures de classification, les visites des pourvoiries, la compilation et la mise à jour des données. La poursuite de la classification des pourvoiries sera sous l'entière responsabilité du ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche. Le ministère du Tourisme sera cependant consulté sur les critères de classification de l'hébergement et de la restauration. Enfin, le Ministère a assumé les coûts de production du Répertoire des pourvoiries 1987.

La classification des terrains de camping

Les démarches entreprises en vue de la mise en place d'un programme de classification des terrains de camping se sont poursuivies. Les travaux reliés au projet de loi sur les établissements touristiques et la réglementation afférente ont permis de jeter des bases solides à cette classification en introduisant les catégories « sites de camping aménagés », « semi-aménagés » et « rustiques ».

La Direction de l'hôtellerie a, de plus, consenti d'importants efforts afin d'aider les exploitants de camping à régulariser leur situation relativement au nombre de sites exploités par rapport au nombre de sites déclarés.

Kéroul

La Direction de l'hôtellerie a apporté son soutien à Kéroul, organisme de recherche, d'information et de développement du tourisme pour les personnes handicapées, relativement à la réalisation d'un guide d'aménagement des lieux touristiques ainsi que pour l'engagement d'un préposé à l'information. Le guide, tiré à 4 000 exemplaires, vise à sensibiliser les employés et les propriétaires d'établissements touristiques aux problèmes d'accessibilité à ces lieux pour les personnes handicapées. La Direction a, de plus, collaboré à la mise au point d'une grille afin d'évaluer le degré d'accessibilité des établissements touristiques.

Le développement d'un système de gestion informatisé

La Direction a entrepris une analyse de son système informatique. La production de plusieurs documents a permis d'établir les exigences auxquelles devra répondre un nouveau système informatisé. Les travaux se poursuivent en vue de la réalisation de ce mandat.

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, créé en 1968, a la mission de répondre aux besoins de formation, de perfectionnement et de recyclage du personnel et de la main-d'oeuvre de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme québécois tout en maintenant l'expertise québécoise en matière de formation tant sur le plan national que sur le plan international.

L'Institut a également le mandat de conseiller la petite et moyenne entreprise touristique et de mener des recherches appliquées.

L'Institut poursuit son action de coopération internationale en collaboration avec le ministère des Relations internationales.

La formation

Dans le cadre de son mandat de formation de la main-d'oeuvre de l'industrie touristique, hôtelière et de la restauration, l'Institut a dispensé son enseignement à 900 personnes au moyen de 10 programmes réguliers de formation aux niveaux secondaire, collégial et universitaire.

Pour sa part, l'Éducation des adultes, dont le rôle est de perfectionner et de recycler la main-d'oeuvre du secteur touristique, a accueilli 4 865 personnes grâce à ses 60 programmes de formation (institutionnels, ponctuels, ou sur mesure).

Par ailleurs, l'Hôtel de l'Institut a poursuivi ses activités de formation auprès des élèves par le biais de stages afin de leur permettre de vivre diverses expériences du marché du travail. Quarante-deux élèves ont effectué un stage en gestion, 211 élèves ont été en stage d'ateliers et 576 élèves ont participé à des séminaires.

L'Institut a réalisé 621 activités d'animation et d'information professionnelles, tant à l'intention de ses élèves qu'auprès de ceux d'autres établissements d'enseignement, en plus de leur fournir l'assistance individuelle sur le perfectionnement, le profil de carrière, la réorientation et l'information sur les contenus des programmes.

Les services aux entreprises

La Direction des services aux entreprises, qui regroupe le Service de la recherche technologique et le Service de consultation en gestion, a dispensé 57 consultations techniques et 1 026 consultations ad hoc. Elle a, par ailleurs, poursuivi ses activités d'information et d'animation professionnelle par la rédaction et la diffusion à la radio, à la télévision et dans la presse écrite de recettes et de chroniques culinaires.

Les activités de relance touristique

D'autre part, il faut souligner la participation de l'Institut à trois programmes de relance du tourisme établis avec la collaboration des Associations touristiques régionales. Il s'agit de la formation de guides accompagnateurs régionaux, de soirées d'information sur l'accueil des touristes ainsi que la préparation et la publication à l'intention des restaurateurs d'un corpus de menus de recettes régionales sous le thème la **Table d'hôte touristique régionale.**

Les **sessions d'accueil touristique** ont accueilli 1 898 participants, les **séminaires Guides accompagnateurs** 107 participants, alors que la **Table d'hôte touristique régionale** regroupe 197 établissements.

En plus de collaborer à de nombreuses activités professionnelles, l'Institut a participé activement à la promotion et à la réalisation de la deuxième présentation du programme annuel **les Grands Prix du tourisme québécois** en vue de couronner les réalisations les plus remarquables dans le secteur touristique. En plus du *Prix spécial du jury* et du *Prix de l'excellence*, cinq domaines ont fait l'objet d'une reconnaissance officielle: *l'accueil*, *l'innovation*, *le développement*, *la promotion* et *l'événement touristique*. Quatre cent vingt-neuf partenaires de l'industrie touristique se sont inscrits à cette activité, et deux cent soixante-trois y ont participé.

La coopération nationale

L'Institut poursuit des actions de coopération nationale dans le domaine de la formation et de l'expertise touristiques. À ce titre, il est l'interlocuteur principal auprès de la Direction générale de l'éducation des adultes en matière de formation de la main-d'oeuvre touristique.

En plus d'agir à titre de consultant pour l'Association canadienne des restaurateurs, il est conseiller pour Tourisme Canada en matière de standards professionnels. Il participe en outre aux travaux du Comité national sur les données de base en tourisme.

L'Institut s'est également illustré lors des concours du Bureau laitier du Canada (une médaille d'or), de la Fédération canadienne des oeufs (deux médailles d'or) et de l'Association des chefs cuisiniers et pâtissiers du Québec (deux premiers prix).

La coopération internationale

En collaboration avec les Délégations du Québec, l'Institut a participé à la préparation de repas destinés à faire connaître la cuisine évolutive québécoise et ses produits notamment à Liège, New York, Chicago, Tokyo, Osaka et Minneapolis. Il a également collaboré avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation à la tenue d'un concours au Japon afin de faire connaître les produits de l'érable.

De concert avec la Fondation Auguste-Escoffier de France, l'Institut a organisé à Montréal un séminaire réunissant six des meilleurs chefs cuisiniers français.

Enfin, l'Institut a présenté des communications scientifiques devant le Bureau international du travail (B.I.T.), l'Association internationale des directeurs d'écoles hôtelières (Euhofa), l'Association internationale de l'hôtellerie (A.I.H.), et l'Association mondiale pour la formation touristique (Anfort).

La Société du Palais des congrès de Montréal

Conformément à sa vocation principale de générer des retombées économiques pour Montréal et le Québec au moyen de congrès, d'expositions commerciales et publiques, la Société du Palais des congrès de Montréal a identifié des défis majeurs à relever, accentué sa compétitivité sur tous les marchés et veillé à l'efficacité des ses services.

En effet, l'intensification de la compétition entre les grands centres de congrès partout dans le monde a amené le Palais des congrès à vouloir préciser la nature et l'étendue de ses marchés, à cibler ses interventions et à se doter d'instruments de marketing mieux adaptés à ses exigences. Aussi entend-il diversifier sa clientèle et ses produits durant les périodes traditionnellement creuses du marché des congrès.

Le Palais désire apporter une attention particulière à l'efficacité de ses opérations administratives en veillant, entre autres, à l'utilisation optimale de ses ressources humaines, matérielles et financières. Ceci, allié à l'intelligence du produit offert et des marchés à rencontrer, devrait lui permettre d'améliorer ses résultats.

Dans sa volonté de bien intégrer ses actions à celles des intervenants de l'industrie touristique, le Palais des congrès de Montréal participe activement au Comité directeur de la planification stratégique du développement du tourisme à Montréal, mis sur pied en 1987 par des intervenants publics et privés intéressés par la relance du tourisme à Montréal. Le Comité prendra une part active à la bataille des marchés du tourisme à l'échelle mondiale. Il verra quels efforts communs peuvent être consentis, sur les plans de l'organisation du marketing et du financement, pour que Montréal soit compétitif face à d'autres destinations de tourisme et de congrès.

Activités et retombées économiques

Au cours de l'exercice écoulé, 27 événements nationaux et internationaux ainsi que 159 événements montréalais et québécois tenus au Palais ont attiré 462 000 visiteurs. Les retombées économiques pour le Québec des activités au Palais se chiffrent cette année à 105 641 000 $. Seuls les événements dont les délégués, exposants et participants venaient de l'extérieur du Québec ont été considérés dans l'évaluation des retombées économiques.

ANNEXES

Annexe I

Le budget 1986-1987

Dépenses par élément de programme

	Crédits 1986-1987	Dépenses 1986-1987	Dépenses 1985-1986
Élément 01 — Direction et soutien administratif	9 544 000	9 144 400	8 295 100
Élément 02 — Promotion et développement du tourisme	28 360 200	27 011 000	28 020 100
Élément 03 — Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec	16 547 800	16 434 300	17 127 100
Élément 04 — Société du Palais des congrès	20 465 000	20 115 000	22 710 200
Total	**74 917 000**	**72 704 700**	**76 152 500**

Annexe 2

La représentation touristique à l'extérieur du Québec

Atlanta
Délégation du Québec
Peachtree Center Tower
230, Peachtree Street, N.W.
Bureau 1501
Atlanta, Ga 30303
U.S.A.
Téléphone: (404) 581-0488
Télex: 00.542689

Boston
Délégation du Québec
Exchange Place
Corner of State and Congress Streets
19e étage
Boston, Ma 02109
U.S.A.
Téléphone: (617) 723-3366
Télex: 00.940683

Chicago
Délégation du Québec
35, East Wacker Dr.
Bureau 2052
Chicago, Il 60601
U.S.A.
Téléphone: (312) 726-0683
Télex: 00.501033

Düsseldorf
Délégation du Québec
Königsallee 30, Kö-Center
4000 Düsseldorf 1
R.F.A.
Téléphone: (011-49-211) 32-08-16
Télex: 41.8587659

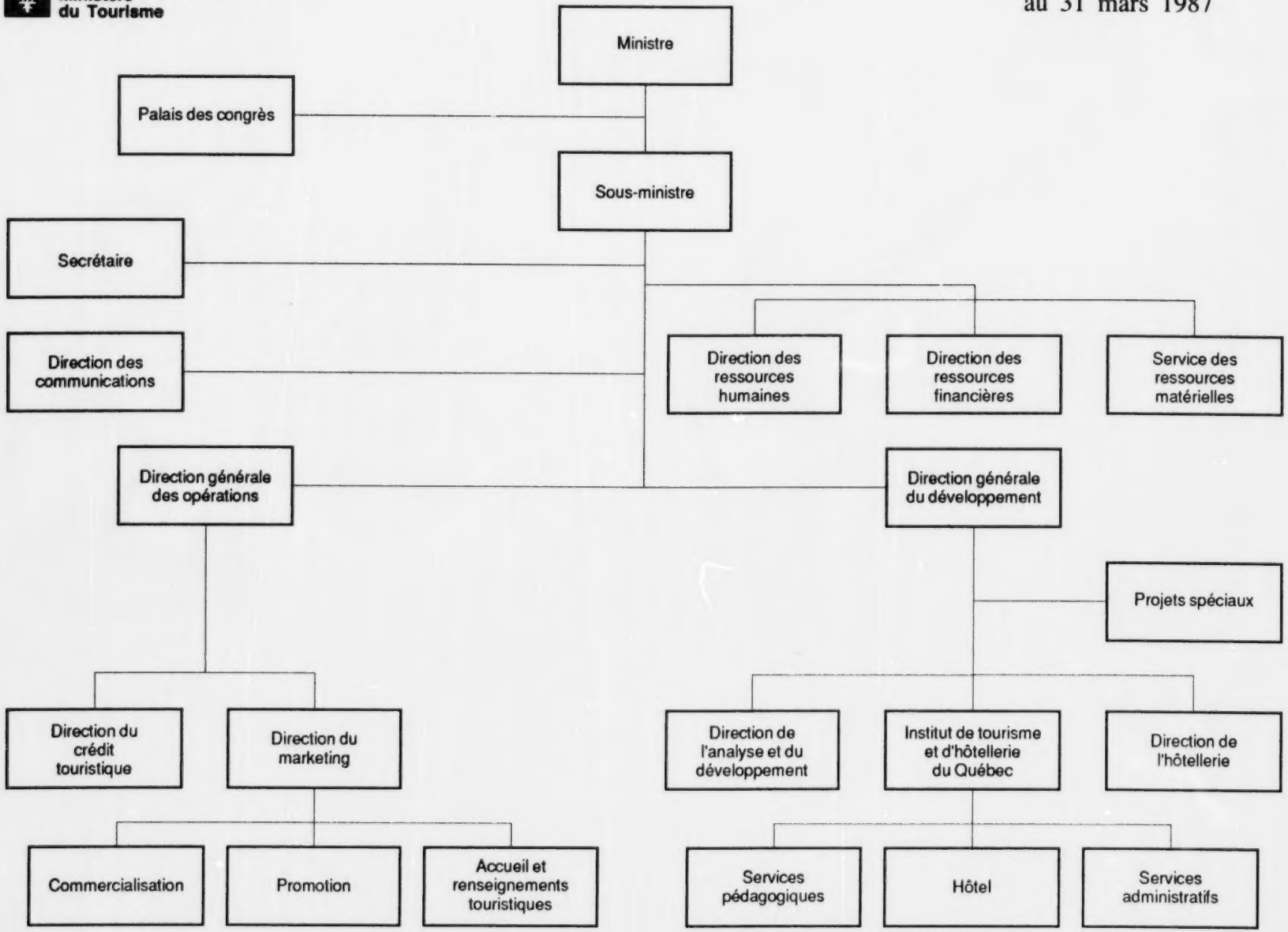
Londres
Délégation générale du Québec
59, Pall Mall
London SW1Y 5JH
England
Téléphone: (011-44-1) 930-8314
Télex: 51.261618

New York
Délégation générale du Québec
Rockefeller Center
17 West, 50th Street
New York City, N.Y. 10020-2201
U.S.A.
Téléphone: (212) 397-0200
Télex: 00.126405

Paris
Centre québécois des promotions industrielles
11 bis, rue de Presbourg
75016 Paris
France
Téléphone: (011-33-1) 45.01.90.90
Télex: 42.612940

Tokyo
Délégation du Québec
Kojimachi Hiraoka Bldg.
5e étage
1-3, Kojimachi Chiyoda-ku
Tokyo 100
Japon
Téléphone: (011-81-3) 239-5137
Télex: 72.23842

Toronto
Bureau du gouvernement du Québec
20, Queen Street West
Bureau 1004
Box 13
Toronto (Ontario)
M5H 3S3
Canada
Téléphone: (416) 977-6060
Télex: 062.2071

Gouvernement du Québec
Ministère du Tourisme

Structure administrative au 31 mars 1987